

ABSTRACT

Competition business in the world becomes increasingly tight. Including efforts in providing coating services for industrial goods. Coating is a process of coating metal on metal and non metal. Therefore, companies should be able to provide the best service to attract customers using the service coating. To make a better service quality is one of the way to maintain customer's satisfaction. This research is about finding the effect of service quality toward loyalty with PT. Ladang Kimia guests as the study case. This research uses questionnaire to the respondents who ever used PT. Ladang Kimia. The sample is about 150 respondents and examined by SPSS with descriptive method. The result finds 0.190 coefficient determination shows the effect of service quality toward loyalty moderately.

Keywords: service quality, customer loyalty

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia usaha menjadi semakin ketat. Termasuk usaha dalam bidang penyediaan jasa pelapisan untuk barang-barang industri. Pelapisan merupakan proses pelapisan logam di atas logam dan non logam. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memberikan pelayanan terbaik untuk menarik pelanggan menggunakan jasa pelapisannya. Salah satu faktor untuk menjaga kepuasan konsumen dengan cara meningkatkan pelayanan agar memperoleh pelanggan yang loyal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Ladang Kimia. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada responden yang menggunakan jasa PT. Ladang Kimia. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Pengujian dan pengolahan data menggunakan SPSS dengan metode deskriptif hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi sebesar 0.190 (19%) dimana terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Ladang Kimia.

Kata kunci: kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	6
2.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	7
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa.....	8

2.2 Perbedaan Barang dan Jasa.....	9
2.3 Pengertian Jasa	13
2.4 Karakteristik Jasa.....	14
2.5 Klasifikasi Jasa.....	16
2.6 Kualitas Pelayanan.....	17
2.6.1 Definisi Servqual (Service Quality).....	17
2.6.2 Dimensi-Dimensi Servqual (Service Quality).....	20
2.6.3 Kesenjangan-Kesenjangan pada Kualitas Pelayanan (Gap).....	24
2.6.4 Unsur-Unsur Pelayanan.....	25
2.6.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa.....	26
2.7 Loyalitas Pelanggan.....	28
2.8 Kerangka Pemikiran.....	35
2.9 Pengembangan Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Metode Penelitian.....	39
3.2 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	39
3.2.1 Variabel Penelitian.....	39
3.2.2 Operasional Variabel.....	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Metode Pengambilan Sampel.....	43
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	44

3.4 Metode Pengolahan dan Teknik Analisis Data.....	45
3.4.1 Uji Validitas.....	45
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.5 Metode Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Data.....	48
4.2 Pengumpulan Data.....	48
4.3 Karakteristik Responden.....	49
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	51
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	52
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	53
4.3.6 Tanggapan Responden terhadap variabel kualitas yaitu Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.....	54
4.3.7 Tanggapan Loyalitas Pelanggan.....	77
4.4 Analisis Regresi Sederhana.....	82
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	84
4.6 Model Hasil Penelitian.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA.....87

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
1	Dimensi Servqual.....	24
2	Kerangka Pemikiran.....	37
3	Kerangka Model yang Dihipotesiskan.....	38
4	Model Hasil Penelitian.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel	Nama Tabel	Halaman
I	Perbedaan karakteristik barang dan jasa.....	11
II	Operasional Variabel.....	41
III	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
V	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	51
VI	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	52
VII	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	53
VIII	Kriteria Pengukuran Nilai Jawaban Responden.....	54
XI	Fasilitas perusahaansangat menarik secara visual.....	55
X	Perusahaan memiliki letak ruang yang menarik.....	56
XI	Karyawan Ladang Kimia berpenampilan rapih.....	57
XII	Peralatan yang digunakan PT. Ladang Kimia modern.....	58
XIII	Perusahaan akan memberikan hasil sesuai yang dijanjikan.....	59
XIV	Perusahaan akan mengupayakan bebas dari kesalahan.....	60
XV	Perusahaan akan meberikan layanan secara tepat sejak awal.....	61
XVI	Ladang Kimia akan menyediakan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.....	62
XVII	Saat memiliki masalah, perusahaan akan sungguh-sungguh membantu menyelesaikan.....	63
XVIII	Karyawan Ladang Kimia cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan.....	64
XIX	Karyawan lading Kimia ramah dan sopan saat melayani Pelanggan.....	65
XX	Karyawan Ladang Kimia mengerti akan kebutuhan pelanggan.....	66
XXI	Keluhan dari pelanggan selalu direspon dengan baik oleh pihak Ladang Kimia.....	67
XXII	Karyawan perusahaan ramah saat melayani pelanggan.....	68
XXIII	Pelanggan Ladang Kimia merasa nyaman selama berada di dalam	

Perusahaan.....	69
XXIV Para karyawan Ladang Kimia secara konsisten bersikap sopan terhadap Pelanggan.....	70
XXV Karyawan Ladang Kimia memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan pelanggan.....	71
XXVI Ladang Kimia memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.....	72
XXVII Ladang Kimia memiliki jam kerja yang nyaman bagi para pelanggan.....	73
XXVIII Ladang Kimia memiliki karyaawan yang memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.....	74
XXIX Ladang Kimia mengutamakan kepentingan para pelanggan.....	75
XXX Karyawan lading Kimia memahami kebutuhan spesifik pelanggan.....	76
XXXI Anda cenderung akan mengatakan berbagai hal positif tetntang Ladang Kimia Kepada orang lain.....	77
XXXII Anda akan merekomendasikan Ladang Kimia kepada orang lain.....	78
XXXIII Anda akan mendorong orang lain untuk menggunakan layanan Ladang Kimia.....	79
XXXIV Anda menganggap bahwa Ladang Kimia sebagai pilihan pertama yang tepat untuk anda.....	80
XXXV Anda bersedia kembali menggunakan jasa Ladang Kimia.....	81
XXXVI Model Summary.....	82
XXXVII Anova (b).....	82
XXXVIII Coeficients (a).....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
A	Kuesioner
B	Tanggapan Responden
C	Karakteristik Responden
D	Uji Regresi
E	Uji Validitas
F	Uji Reliabilitas